



First Select

التعامل مع العملاء صعب المراس

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠٧ ديسمبر - ١١ ديسمبر ٢٠٢٥	دبي	٢٩٠٠	سجل الآن



First Select

أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالموضوعات التالية:

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني .
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الآخرين والعملاء .
3. توكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعملاء .
5. التعرف على موققات التعامل والتوصل الأساليب للتغلب عليها .
6. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة للعملاء.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العملاء والزملاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات

الصعبة للعلاء وسبل المحافظة عليهم.

المحتويات:

المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العلاء:

- عملية الإلتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الإلتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنهاط الإلتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الإلتصال الفعال .
- العواهل الوؤثرة على الإلتصال .
- معوقات الإلتصال .
- سبل التغلب على معوقات الإلتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العميل صعبى الهراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- المحور الثالث : أنهاط شخصية العلاء صعب الهراس
- أنهاط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإلتصال المتعلقة بكل من :
- الإدراك
- أنهاط الشخصية
- الأخلاقيات والقيم .

المحور الثالث : الانهاط المختلفة لشخصيات العلاء:

- الأنهاط المختلفة لشخصيات العلاء
- تحليل بعض أنهاط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

المحور الرابع : استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة:


- استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل المهين مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

المحور الخامس : أمثلة عن الشخصيات صعبة المراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية المرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية الهكتبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 